



NORMES D'HYGIÈNE EN HÔTELLERIE

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation Spécifique - Édition Explicative

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation de Gouvernante d'étage

Plan de la Vidéo (Storyline)

 **Indication Vidéo (Monteur)** : Afficher un sommaire dynamique avec des animations d'apparition ligne par ligne. Musique de fond institutionnelle, évoquant la propreté et la sécurité.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Hygiène, pilier de l'hôtellerie de luxe
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La "Marche en Avant" (Règle d'or)
3. **Séquence 3** : Les 3 Niveaux de Propreté (Visuel, Olfactif, Bactériologique)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Code Couleur International
5. **Séquence 5** : L'Hygiène du Personnel (Grooming et EPI)
6. **Séquence 6** : Nettoyage vs Désinfection (Le Cercle de Sinner)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Les Points de Contact (High-Touch Areas)
8. **Séquence 8** : Gestion du Linge et Prévention des Contaminations
9. **Séquence 9** : La Gestion des Déchets (Tri et Évacuation)
10. **Séquence 10** : Les Nuisibles (Pest Control) : Prévention et Signalement
11. **Séquence 11** : La Qualité de l'Air (Aération et VMC)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - La Contamination Croisée (Erreur de Lavette)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Suspicion de Punaises de Lit (Bed Bugs)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le Traitement d'un "Risque Biologique"
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: L'Hygiène, pilier du luxe

 **Indication Vidéo (Visuel)** : B-Roll montrant un client entrant dans une salle de bain étincelante. Apparition du mot "CONFIANCE" en grandes lettres.

Voix-off (Narration) :

"L'hygiène est le contrat de confiance invisible entre l'hôtel et le client. Un client peut pardonner un retard ou un oubli, mais il ne pardonnera jamais un manque d'hygiène. La Gouvernante d'étage est la garante de la sécurité sanitaire de l'établissement."

Les 3 Principes Fondamentaux :

- **La Sécurité Client** : Prévenir les infections, les allergies et les intoxications. Une chambre doit être cliniquement saine.
- **La Sécurité Employé** : Protéger les équipes (femmes de chambre, équipiers) contre les risques chimiques et biologiques (EPI).
- **La Réputation** : Un avis en ligne signalant un manque d'hygiène (poils, moisissure, insectes) a un impact financier direct sur les réservations.

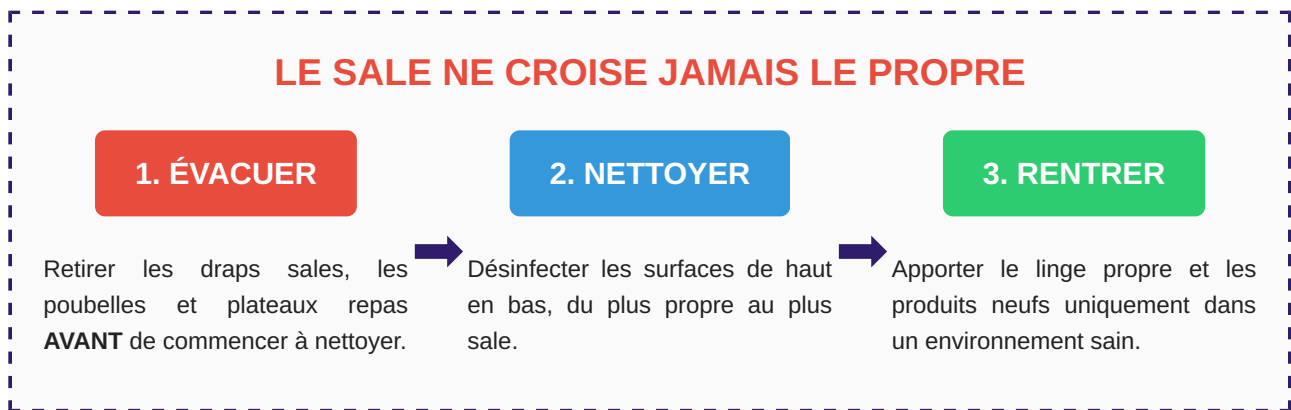
Séquence 2: Schéma - La Marche en Avant

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un flux continu. Des flèches rouges (sale) sortent de la chambre, puis des flèches vertes (propre) y entrent, séparées par une ligne infranchissable.

Voix-off (Narration) :

"Le concept central de la propreté professionnelle est la 'Marche en avant'. C'est le principe qui garantit que ce qui a été nettoyé ne sera jamais recontaminé par le sale."

Le Principe de Non-Retour (À animer) :



Séquence 3: Les 3 Niveaux de Propreté

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran divisé en 3 parties avec des icônes : un Œil (Visuel), un Nez (Olfactif), et un Microscope (Bactériologique).

Voix-off (Narration) :

"L'hygiène en hôtellerie ne s'arrête pas à ce que l'on voit. Une surface peut paraître brillante mais être infestée de bactéries. La Gouvernante d'étage vérifie trois niveaux de propreté."

La Propreté Tridimensionnelle :

Niveau	Définition & Contrôle
1. La Propreté Visuelle	L'absence de taches, de poussière, de miettes et de cheveux. (Le premier jugement du client).
2. La Propreté Olfactive	L'absence d'odeurs désagréables (tabac, humidité, canalisations) ou d'excès de parfums chimiques (surdosage).
3. La Propreté Bactériologique	L'absence de germes pathogènes. Elle est garantie uniquement par l'utilisation de désinfectants (Biocides) et le respect de leur temps d'action sur les surfaces.

Séquence 4: Schéma - Le Code Couleur

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Quatre carrés de couleurs (Rouge, Jaune, Bleu, Vert). Des icônes de la chambre glissent vers la bonne couleur avec une alerte sonore (Bip de validation).

Voix-off (Narration) :

"Pour éviter la contamination croisée – par exemple, transporter des bactéries des toilettes vers le lavabo – l'industrie a mis en place un code couleur strict pour les lavettes en microfibres."

Le Code Universel (À animer) :

ROUGE	JAUNE	BLEU	VERT
Haut Risque Bio : Intérieur de la cuvette WC, urinoirs.	Sanitaires : Lavabo, baignoire, douche, extérieur WC.	Chambre (Vie) : Dépoussiérage, meubles, portes, vitres.	Alimentaire : Verres, bouilloire, minibar, plateau café.

Séquence 5: L'Hygiène du Personnel

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Focus sur les mains d'une employée : ongles courts, pas de vernis écaillé, lavage des mains au gel hydroalcoolique, enfilage de gants.

Voix-off (Narration) :

"Le premier vecteur de transmission des bactéries, c'est la main humaine. L'hygiène de la chambre commence par l'hygiène personnelle de l'équipe (le Grooming)."

Les Standards Corporels et EPI :

- **Le Lavage des Mains** : Obligatoire avant de commencer le service, après avoir retiré ses gants, après être allé aux toilettes, et entre chaque nettoyage de chambre.
- **Les Gants (EPI)** : Changer de gants entre le nettoyage des sanitaires (Rouge) et le nettoyage de la chambre (Bleu) pour éviter la contamination. Ne jamais toucher son visage avec les gants de ménage.
- **La Tenue (Uniforme)** : Les cheveux doivent être impérativement attachés (chignon) pour éviter leur chute sur les lits. Les uniformes doivent être propres quotidiennement.

Séquence 6: Nettoyer vs Désinfecter



Indication Vidéo (Visuel) : Animation du Cercle de Sinner (TACT : Température, Action mécanique, Chimie, Temps d'action). La zone "Temps d'action" clignote.

Voix-off (Narration) :

"Nettoyer retire la saleté visible. Désinfecter tue les micro-organismes invisibles. Pour désinfecter, il faut impérativement respecter le principe du T.A.C.T, et plus particulièrement le Temps d'action."

La Règle de Désinfection (Cercle de Sinner) :

L'Erreur Courante	La Règle Hôtelière (La Bonne Pratique)
Vaporiser le produit et essuyer immédiatement.	Laisser Agir : Un désinfectant nécessite entre 3 et 5 minutes de contact pour détruire les virus/bactéries.
Utiliser la même éponge partout.	L'Action Mécanique : Frotter avec la bonne microfibre (Code Couleur) pour décoller le biofilm bactérien.
Mélanger Javel et Détartrant.	Sécurité Chimique : Ne jamais mélanger de produits. (Dégagement de gaz toxique).

Séquence 7: Schéma - Les High-Touch Areas



Indication Vidéo (Visuel) : Plan de chambre avec des "cibles" rouges qui apparaissent sur les objets fréquemment touchés par les clients.

Voix-off (Narration) :

"Certaines zones de la chambre accumulent plus de bactéries que d'autres. Ce sont les points de contact fréquents, ou 'High-Touch Areas'. Leur désinfection est une priorité absolue."

Cartographie des Points de Contact (À animer) :

1. ZONE TECHNOLOGIQUE

Télécommande de la TV, téléphone, interrupteurs, thermostat de la climatisation.

2. ZONE ACCÈS & MOBILIER

Poignées de portes (intérieures et extérieures), poignées de placards et tiroirs, coffre-fort.

3. ZONE SANITAIRES

Chasse d'eau, mitigeurs (robinets) de lavabo et de douche, distributeurs de savon, sèche-cheveux.

Séquence 8: Gestion du Linge (Hygiène)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un chariot de ménage. Le sac de linge sale est mis en évidence, bien éloigné des étagères de linge propre.

Voix-off (Narration) :

"Le linge de lit contient des squames de peau, de la sueur et des acariens. Sa manipulation est une source majeure de contamination croisée si elle n'est pas maîtrisée."

Les Règles d'Hygiène du Linge :

- **Le Stripping "Silencieux"** : Ne **jamais** secouer les draps sales. Les replier sur eux-mêmes vers l'intérieur pour emprisonner la poussière et les peaux mortes.
- **Zéro Contact Corporel** : Ne pas transporter une boule de linge sale en la pressant contre son uniforme.
- **Protection du Chariot** : Le sac de linge sale doit être parfaitement hermétique ou couvert. Le linge propre ne doit jamais frôler le sac de linge sale ou la poubelle.
- **Le Linge Humide** : Ne pas laisser de serviettes mouillées en tas (risque de moisissure rapide / Mildew).

Séquence 9: La Gestion des Déchets



Indication Vidéo (Visuel) : Focus sur une employée vidant une poubelle sans jamais plonger ses mains nues à l'intérieur, en nouant correctement le sac plastique.

Voix-off (Narration) :

"Le vidage des poubelles est la première étape du nettoyage (Sortir le sale). Cette étape comporte des risques de coupures ou de contamination (Risque infectieux)."

Le Protocole Sécurisé :

L'Erreur (Danger)	La Bonne Pratique (Standard)
Tasser la poubelle avec les mains.	Règle Absolue : Ne jamais mettre la main dans une poubelle (Risque de seringues, verre brisé, lames de rasoir).
Jeter les liquides dans le sac.	Vider les fonds de bouteilles ou de verres dans le lavabo avant de jeter les contenants, pour éviter que le sac ne fuie dans le couloir.
Sacs ouverts sur le chariot.	Nouer hermétiquement le sac de la chambre avant de le déposer dans le grand sac poubelle du chariot (lutte contre les odeurs et les bactéries).

Séquence 10: Les Nuisibles (Pest Control)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône d'un insecte sous une loupe barrée d'un trait rouge. Symbole d'alerte (Talkie-Walkie).

Voix-off (Narration) :

"Le luxe attire des clients du monde entier... et parfois des voyageurs clandestins. Punaises de lit, cafards ou rongeurs détruisent la réputation d'un hôtel en un seul avis en ligne."

La Prévention et l'Action :

- **L'Inspection des Lits :** En retirant les draps, toujours vérifier les coutures du matelas (Points noirs = déjections de punaises de lit / Bed bugs).
- **L'Élimination des Sources F&B :** Ne jamais laisser de plateaux de Room Service traîner dans les couloirs ou de nourriture périssable sous un lit.
- **La Procédure d'Alerte :** Si un nuisible est aperçu, **stopper immédiatement le nettoyage**, fermer la chambre et prévenir la Gouvernante Générale. La chambre est mise en quarantaine (OOS). Ne rien déplacer pour ne pas contaminer le couloir.

Séquence 11: Qualité de l'Air (Aération)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une fenêtre grande ouverte avec un voilage qui vole légèrement. Animation représentant l'air vicié qui sort et l'air frais qui entre.

Voix-off (Narration) :

"L'hygiène olfactive et respiratoire est primordiale. L'air d'une chambre confinée accumule des COV (Composés Organiques Volatils liés aux produits de nettoyage), de l'humidité et du CO2."

Le Renouvellement de l'Air :

- **L'Ouverture Systématique** : Dès l'entrée dans la chambre, ouvrir la fenêtre en grand (si l'architecture de l'hôtel le permet) pendant toute la durée du nettoyage.
- **La VMC (Ventilation)** : La Gouvernante doit vérifier que les grilles d'aération (souvent situées dans la salle de bain) sont propres, dépoussiérées et non obstruées.
- **Les Parfums d'Ambiance** : Le parfum ne lave pas. Il ne doit **jamais** être utilisé pour masquer une odeur de tabac ou d'humidité (il faut en trouver la source). Le parfum s'applique uniquement à la fin du nettoyage, avec modération (Signature olfactive).

Séquences 12 & 13: Études de Cas



Indication Vidéo (Visuel) : Icônes "Cas Pratique". Apparition des problèmes en rouge, puis des résolutions en vert, avec des explications factuelles.

Cas Pratique N°1 : La Contamination Croisée

Le Problème : Lors de votre inspection, vous observez une femme de chambre utilisant la microfibre JAUNE (Lavabo) pour essuyer l'intérieur de la cuvette des toilettes.

La Réaction : C'est une faute d'hygiène grave. Vous la stoppez immédiatement. Vous lui demandez de jeter cette lavette au sale. Vous lui faites ré-expliquer le Code Couleur (Rouge pour les WC). Vous lui demandez de re-désinfecter l'ensemble de la salle de bain, car elle a pu étaler des bactéries fécales partout.

Cas Pratique N°2 : Suspicion de Punaises de Lit

Le Problème : Une femme de chambre vous appelle affolée. Elle a trouvé des petites taches d'encre noire sur les coutures du matelas et un insecte plat sur l'alèse.

La Réaction :

1. Vous lui ordonnez de sortir immédiatement et de fermer la porte (ne pas sortir le linge de la chambre).
2. Vous bloquez la chambre (Out of Order) sur le PMS.
3. Vous alertez la Gouvernante Générale et la société de Pest Control. Le chariot de la femme de chambre ayant touché la pièce doit être désinfecté par précaution.

Séquences 14 & 15: Cas N°3 et Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Fin du dernier cas pratique, puis affichage de la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage. Musique d'accomplissement.

Cas Pratique N°3 : Le Risque Biologique

Le Problème : Un client a été malade. Présence de vomi ou de sang sur la moquette et les draps.

La Réaction (Biohazard) : Port de gants et d'un masque obligatoire. Le linge souillé n'est **pas** secoué et est placé dans un sac spécifique hydrosoluble (fond dans l'eau) avec une étiquette "Risque Bio" pour la blanchisserie. Les surfaces dures sont désinfectées avec un produit virucide (temps d'action 5 min). La moquette nécessite l'intervention de l'équipier avec une shampouineuse (injection/extraction).

Grille d'Évaluation (La Garante de l'Hygiène) :

- [] L'équipe respecte-t-elle strictement la "Marche en Avant" (pas de retour du sale vers le propre) ?
- [] Le Code Couleur des microfibres (Rouge, Jaune, Bleu, Vert) est-il appliqué sans aucune exception ?
- [] Le temps d'action des désinfectants (Cercle de Sinner) est-il respecté pour tuer les bactéries ?
- [] Les "High-Touch Areas" (Télécommandes, poignées, interrupteurs) sont-elles systématiquement désinfectées ?
- [] Le linge sale est-il transporté sans être plaqué contre l'uniforme ?

Le Mot de la Fin

L'esthétique attire le client, mais c'est la rigueur de l'hygiène qui le fait revenir en toute confiance.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation e-learning des cadres de l'hébergement.